

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan tidak lepas dari peranan individu – individu yang ada di dalam yang disebut juga sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2007:2). Dengan terciptanya sumber daya manusia yang baik, maka secara langsung akan mempengaruhi kinerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007:67). Hasil dari setiap karyawan baik secara kualitas dan kuantitas kerja sangat menentukan keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan yang tinggi dari sumber daya manusia sebuah organisasi dapat menjadi unggul kompetitif dari sebuah organisasi itu sendiri karena tidak mudah ditiru oleh pesaingnya.

Menurut Mangkunegara (2007:67) ada dua faktor yang mempengaruhi sebuah kinerja yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi

(*motivation*). Dengan kemampuan karyawan yang sesuai dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dan pemberian motivasi yang baik dari perusahaan, maka akan tercipta sebuah kinerja yang baik. Jadi bila kedua faktor tersebut dapat terpenuhi, maka akan tercipta sebuah kinerja yang sesuai dengan harapan organisasi atau perusahaan.

Robbins (2008:57) mengungkapkan bahwa kemampuan merupakan kapasitas untuk melakukan tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan seorang individu pada dasarnya terdiri atas kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Dengan mengetahui bahwa pekerjaan menuntut kemampuan intelektual dan kemampuan fisik yang baik, maka setiap karyawan dituntut untuk menyesuaikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Karena setiap karyawan mempunyai hal yang berbeda – beda dan setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda – beda pula, maka kinerja karyawan akan meningkat bila terdapat kesesuaian kemampuan pekerjaan yang tinggi dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri.

Selain faktor kemampuan kerja, motivasi kerja juga termasuk faktor yang penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi kerja merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya (Mangkunegara, 2007:93). Jadi motivasi kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya

dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari teori – teori diatas terdapat keterkaitan antara variabel kemampuan, motivasi kerja dan kinerja dengan didukung penelitian yang terdahulu. Menurut Sulastriningsih dkk (2016) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh positif secara simultan terhadap kinerja karyawan. Hasil dari Rahmantika (2014) juga menyebutkan bahwa kemampuan dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja. Dan hasil penelitian dari Suyono (2014) juga menyebutkan adanya pengaruh signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil - hasil dari penelitian terdahulu membuktikan bahwa kemampuan yang baik dan pemberian motivasi yang baik kepada karyawan akan mempengaruhi kinerja seseorang karyawan.

Puskesmas Slawe merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang bertempat di Desa Slawe Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek dan Puskesmas ini berdiri pada tahun 1969. Visi dari Puskesmas Slawe adalah menciptakan puskesmas pilihan masyarakat melalui pelayanan prima, sedangkan misinya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bermutu, professional, terjangkau, dan memuaskan serta mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat serta hidup dalam lingkungan yang sehat dalam upaya kesehatan secara menyeluruh, dan tujuan dari Puskesmas Slawe adalah mendukung terwujudnya Kecamatan sehat.

Dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan dari Puskesmas Slawe tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang dapat meningkatkan kinerja setiap harinya sehingga visi misi dan tujuan dapat terpenuhi. Kinerja karyawan adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Wibowo, 2011:7). Berdasarkan observasi dengan survei langsung di Puskesmas Slawe, diketahui bahwa kinerja karyawan di Puskesmas Slawe masih dalam proses perbaikan menurut segi pelayanan.

Diketahui tahun 2017 baru mulai dilakukan perbaikan pelayanan yang lebih baik dari pada tahun – tahun sebelumnya yaitu proses pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, sehingga masyarakat tidak mengantri terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan. Tetapi diketahui masyarakat masih merasa belum puas dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Puskesmas Slawe. Berikut data kepuasan layanan yang peneliti peroleh dari Puskesmas Slawe Semester 1 tahun 2017:

Tabel 1.1

Surve Kinerja Karyawan Puskesmas (Januari – September) Tahun 2017

| Keterangan | Target | Sasaran | Presentase Pencapaian | Analisa |
|-----------------------------|--------|---------|-----------------------|---|
| Surve Kepuasan Pasien | 100% | Pasien | 93,31% | Pelayanannya belum seluruhnya memuaskan pasien |
| Penanganan Pengaduan Pasien | 100% | Pasien | 74,22% | Masih ada pengaduan pasien yang merasa belum nyaman dengan pelayanan Puskesmas. |

Sumber Data: Variabel Penilaian Kinerja Puskesmas Slawe Tahun 2017

Berdasarkan data tabel 1.1, diketahui ada keluhan - keluhan dari pasien atau masyarakat yang merasa belum cukup puas dengan pelayanan dari Puskesmas Slawe.

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *rality* (*knowledge + skill*) yang artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata – rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari, maka ia lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan (Mangkunegara, 2007:67). Kemampuan secara intelektual yang dimiliki oleh karyawan Puskesmas Slawe sudah didukung dengan latar belakang pendidikan tingkat D3 (Deploma). Semua karyawan petugas kesehatan Puskesmas Desa Slawe sudah mempunyai pengalaman kerja > dari 2 tahun. Dari kemampuan secara fisik diketahui bahwa umur rata – rata karyawan Puskesmas Desa Slawe didominasi karyawan yang mempunyai umur lebih dari 35 tahun dan sift kerja yang diberikan terkadang lebih dari 12 jam kerja.

Berikut data mutu kemampuan karyawan petugas kesehatan Puskesmas Slawe Semester 1 yang terkait dengan kemampuan intelektual dan kemampuan fisik:

Tabel 1.2
Mutu Kemampuan Karyawan Puskesmas Slawe Semester 1 Tahun 2017

| Keterangan | Target | Presentase Pencapaian | Analisa |
|--|--------|-----------------------|-----------------|
| Keselamatan pasien | 100% | 99,43% | Belum tercapai |
| Identifikasi pasien dengan benar | 100% | 100% | Tercapai |
| Peningkatan komunikasi yang efektif dalam pelayanan klinis | 100% | 100% | Tercapai |
| Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai | 100% | 100% | Tercapai |
| Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan | 100% | 96,59 | Masih ada kasus |
| Pengurangan resiko pasien terjatuh | 100% | 100% | Tercapai |
| Pencegahan dan pengendalian infeksi | 100% | 100% | Tercapai |

Sumber Data: Variabel Penilaian Kinerja Puskesmas Slawe Tahun 2017

Dari tabel 1.2 diketahui ada kasus pada pasien rawat inap, menunjukkan bahwa ada beberapa kesalahan yang dilakukan oleh karyawan Puskesmas Desa Slawe.

Dalam menunjang terciptanya kinerja yang diharapkan, maka ada motivasi yang diberikan kepada para karyawan petugas Kesehatan Puskesmas Slawe. Rivai (2005) mengartikan motivasi sebagai serangkaian sikap dan nilai – nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Dari survei awal yang dilakukan, bentuk pemberian motivasi kerja kepada karyawan Puskesmas adalah gaji yang didapat setiap bulan rata – rata Rp. 4.000.000 dan pemberian tambahan gaji dari jasa pelayanan yang dilakukan setiap tiga bulan sekali. Karyawan di Puskesmas Slawe mendapatkan kepuasan dalam berinteraksi antar karyawan yang lain dan menjalin hubungan yang baik dengan pimpinan di dalam lingkungan Puskesmas, sehingga interaksi antar karyawan dan pimpinan dapat terjalin dengan baik dan harmonis.

Karyawan juga mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri seperti mendapatkan pelatihan kembali, tetapi karyawan hanya memiliki kesempatan yang cukup untuk dapat meningkatkan kemampuan diri yang dimiliki, karena umur mereka yang rata – rata sudah diatas 35 tahun. Artinya mereka hanya cukup termotivasi dari segi peningkatan kemampuan diri yang mereka miliki.

Berdasarkan fenomena yang ada, maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut dan mengangkat judul **“Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas Desa Slawe Watulimo Trenggalek”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kemampuan, motivasi kerja dan kinerja karyawan Puskesmas Desa Slawe Watulimo Trenggalek?
2. Apakah kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Desa Slawe Watulimo Trenggalek?
3. Diantara variabel kemampuan dan variabel motivasi kerja yang paling kuat berpengaruh terhadap kinerja karyawan Puskesmas Desa Slawe Watulimo Trenggalek?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendiskripsikan kemampuan, motivasi kerja dan kinerja karyawan Puskesmas Desa Slawe Watulimo Trenggalek.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Puskesmas Desa Slawe Watulimo Trenggalek.
3. Untuk mengetahui variabel diantara variabel kemampuan dan variabel motivasi kerja yang paling kuat berpengaruh terhadap kinerja karyawan Puskesmas Desa Slawe Watulimo Trenggalek.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan latar belakang yang peneliti kemukakan, maka peneliti membatasi penelitian ini pada:

1. Teori motivasi kerja yang peneliti gunakan adalah teori ERG dari Aldefer.
2. Seluruh bidan dan perawat Puskesmas Desa Slawe Watulimo Trenggalek yang sudah bekerja minimal 2 tahun.

E. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan dan evaluasi bagi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan motivasi kerja sehingga kinerja karyawan dapat tercapai sesuai dengan target yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan sumbangan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan kemampuan, motivasi kerja dan kinerja karyawan serta memberikan dorongan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut dari berbagai dimensi yang lebih luas.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam mendukung penelitian yang peneliti lakukan, maka penulis menyajikan data pendukung dari penelitian terdahulu yang memiliki keterikatan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Berikut adalah tabel dari hasil penelitian terdahulu:

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

| No | Keterangan | Uraian |
|----|-------------------|--|
| 1. | Judul Penelitian | Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Petugas Kesehatan Terhadap Kinerja Dalam Menerapkan Progam Manajemen Terpadu Balita Sakit Di Puskesmas Pasar Minggu (Suliastrianingsih Dkk, 2016) |
| | Metode Penelitian | Kuantitatif |
| | Hasil Penelitian | Variable kinerja petugas kesehatan dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi kerja secara simultan dan parsial 62,8 % artinya kinerja petugas kesehatan yang baik diterapkan karena memiliki kemampuan dan motivasi kerja yang baik, sedangkan 37,2 % lainnya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti. |
| 2. | Judul Penelitian | Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Nurmayunita, 2015) |
| | Metode Penelitian | Kuantitatif |
| | Hasil Penelitian | Terdapat pengaruh antara kemampuan dan motivasi secara simultan terhadap kinerja perawat, p value (0,000), uji t pada variabel kemampuan perawat nilai p (0,437), dapat disimpulkan bahwa variable kemampuan tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat secara parsial, nilai p variable motivasi perawat sebesar 0,000 dapat disimpulkan bahwa variable motivasi berpengaruh terhadap kinerja perawat secara parsial. |
| 3. | Judul Penelitian | Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Di Bank BNI Syariah Cabang Bogor (Rahmantika, 2014) |
| | Metode Penelitian | Kuantitatif |
| | Hail Penelitian | Kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh bersama – sama terhadap kinerja karyawan sebesar 93,3 %, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan BNI Syariah cabang Bogor sangat dipengaruhi oleh factor kemampuan dan motivasi karyawan. |

Dari hasil penelitian terdahulu yang telah peneliti disajikan, terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan saat ini yaitu :

1. Pada penelitian yang dilakukan Suliastningsih dkk (2016) ditemukan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu pada objek yang akan diteliti, jumlah sampel, dan indikator variabelnya. Persamaan yang ditemukan yaitu sama – sama menggunakan variabel kemampuan dan motivasi kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat dan sama – sama menggunakan teknis analisis linier berganda.
2. Pada penelitian yang dilakukan Nurmayunita (2015) ditemukan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu pada objek yang akan diteliti, jumlah sampel, dan indikator variabelnya. Persamaan dengan penelitian saat ini yaitu sama – sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, serta variabel yang digunakan juga sama yaitu kemampuan dan motivasi sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat dan sama – sama menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.
3. Pada penelitian yang dilakukan Rahmantika (2014) terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu pada objek yang akan diteliti, jumlah sampel, dan indikator variabelnya. Persamaan dengan penelitian saat ini yaitu menggunakan variabel kemampuan dan motivasi kerja sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat.